



*Rapport*

**Problematische schulden bij Arubaanse  
huishoudens**

**April 2013**

## **DE SOCIAAL ECONOMISCHE RAAD**

De Sociaal Economische Raad (SER) is een van overheidswege ingesteld onafhankelijk overleg- en adviesorgaan dat de regering adviseert over allerlei belangrijke onderwerpen van sociaal-economische aard.

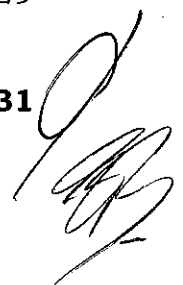
In de SER hebben vertegenwoordigers van werknemers en werkgevers en onafhankelijke deskundigen zitting. De leden van de SER bespreken allerhande aangelegenheden op sociaal-economisch gebied en brengen hierover gevraagd en ongevraagd adviezen, nota's en rapporten uit. De directe afnemer van de dienstverlening van de SER is de regering.

De belangrijkste taakstelling van de SER is om een platform te zijn waarin de sociale partners en de onafhankelijke deskundigen gezamenlijk overleg voeren over het sociaal economisch beleid en de overheid hierover adviseren.

Met de instelling van de SER heeft de overheid zich voorgenomen om voor de sociale partners een gelegenheid te creëren waaraan voornemens voor het sociaal economische beleid voorgelegd kunnen worden met het verzoek om zich hierover vrijelijk en ongebonden, gevraagd of ongevraagd, uit te spreken.

# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>2</b>
<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>1. Theoretisch kader</b>	<b>5</b>
1.1. Definities	5
1.2. Oorzaken schulden	5
1.3. Soorten schulden	7
1.4. Gevolgen van schulden	8
<b>2. Onderzoeksvragen en dataverzameling</b>	<b>10</b>
<b>3. Onderzoeksresultaten</b>	<b>11</b>
3.1. Banco di Caribe N.V.	11
3.2. Caribbean Mercantile Bank N.V. (CMB)	12
3.3. Island Finance	13
3.4. Fundacion Cas pa Comunidad Arubano (FCCA)	14
3.5. Volkskredietbank (VKB)	16
3.6. Centrale Bank van Aruba (CBA)	19
3.7. Directie Sociale Zaken (DSZ)	21
3.8. Stichting Balansa Nobo (SBN)	23
<b>4. Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>27</b>
4.1. Conclusies	27
4.2. Aanbevelingen	29
<b>Literatuurlijst</b>	<b>31</b>



## Samenvatting

Op 17 april 2012 heeft het Minister van Economische Zaken, Sociale Zaken en Cultuur van Aruba aan de Sociaal Economische Raad (SER) om advies gevraagd inzake (mogelijke) oplossingen ten behoeve van de Stichting Balansa Nobo (SBN) inzake “tegenwerkende crediteuren”.

Aangezien het hier ging om een adviesverzoek op uitvoeringsniveau ten behoeve van een specifieke instantie hetgeen buiten de adviestaak van de SER valt, heeft de Raad besloten om hierover geen advies uit te brengen.

Echter naar aanleiding van voornoemd adviesverzoek en door signalen vanuit de samenleving heeft de Raad besloten een onderzoek te verrichten in hoeverre er sprake is van een schuldenproblematiek bij huishoudens op Aruba en hoe deze zich manifesteert.

Om deze onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden heeft de Raad een aantal instellingen benaderd om data te verzamelen omtrent het aantal leningen dat verstrekt wordt, incasso's, beslagleggingen, afsluitingen van utiliteitsvoorzieningen, huisuitzettingen en/of veilingen. Daarnaast zijn gesprekken met belangrijke instellingen gevoerd die ervaring of kennis op het gebied van problematische schulden hebben.

Uit de verkregen kwantitatieve data (cijfers) is geen eenduidig beeld te constateren. Tevens was het heel moeilijk om de verkregen data met elkaar te vergelijken. De data wordt niet altijd goed of op dezelfde manier geregistreerd, waardoor de kwaliteit en/of betrouwbaarheid hiervan aangetast kan worden. Hierdoor is het op basis van de in dit onderzoek verkregen cijfers niet mogelijk om te bewijzen dat er sprake is van een (toenemende) schuldenproblematiek.

Voor wat betreft de kwalitatieve informatie wordt door belangrijke instellingen, die direct of indirect met schuldenproblematiek te maken hebben, wel een toename van de schuldenproblematiek op Aruba ervaren en aangegeven.

De Raad heeft ter voorkoming en bestrijding van de schuldenproblematiek bij Arubaanse huishoudens enkele aanbevelingen gedaan, namelijk op het gebied van voorlichting en psycho-educatie, betere screening bij het verstrekken van kredieten, het opzetten van een Bureau Krediet Registratie (BKR), het invoeren en aanpassen van adequate wet- en regelgeving en controle op de naleving van bestaande wet- en regelgeving.



## Inleiding

Voor sommige mensen kan het best moeilijk zijn om hun inkomsten en uitgaven goed te balanceren. Bovendien is het voor sommige mensen niet altijd even makkelijk om rond te komen en voordat ze het weten, kunnen ze niet (meer) aan hun betalingsverplichtingen voldoen waardoor er problematische schulden kunnen ontstaan. Naast een gebrek aan inzicht in hun eigen financiële situatie, kunnen ook andere factoren, zoals terugval in inkomen, verslaving, consumentisme en “peer pressure”, tot problematische schulden leiden.

Problematische schulden vormen niet alleen een groot probleem voor de schuldenaar zelf, maar ook voor zijn of haar omgeving, de maatschappij en de kredietverlener. Zo kan een problematische schuldsituatie bijvoorbeeld tot huisuitzetting, verslaving en/of gezondheidsproblemen leiden. Dit op zijn beurt kan weer tot hoge kosten leiden in onder andere de gezondheidszorg. De expert Gabriëlla Bettonville schreef in de rubriek “OverGeld” van “de Telegraaf”(dagblad in Nederland) van woensdag 13 juli 2011 het artikel “Schulden kosten veel geld”. Hierin wordt aangegeven dat om iemand van zijn problematische schulden af te helpen, dit een gemeente in Nederland gemiddeld tussen de € 2.000,- en € 4.000,- kost. Voorkomen is beter dan genezen.

Op 17 april 2012 heeft het Ministerie van Economische Zaken, Sociale Zaken en Cultuur van Aruba een adviesverzoek aan de Sociaal Economische Raad (SER) gericht. Het adviesverzoek had betrekking op het aandragen van (mogelijke) oplossingen voor, wat door de Stichting Balansa Nobo (SBN), “tegenwerkende crediteuren” wordt genoemd. De SBN heeft tot doel het voorkomen en bestrijden van problematische schulden op Aruba en is voor wat betreft schuldhulpverlening geheel afhankelijk van de (vrijwillige) medewerking van crediteuren tijdens onderhandelingen.

De SER heeft besloten geen advies uit te brengen ten aanzien van voornoemd adviesverzoek, aangezien het hier ging om een adviesverzoek ten aanzien van een specifiek uitvoeringsprobleem op micro niveau (namelijk tegenwerkende crediteuren) bij een specifieke instantie (SBN). Dergelijke adviesverzoeken vallen niet binnen de adviestaak van de SER.

Naar aanleiding van signalen vanuit de samenleving, denkt de Raad echter dat het probleem van “tegenwerkende crediteuren” wellicht een onderdeel zou kunnen zijn van een groter probleem, er zou namelijk sprake kunnen zijn van een schuldenproblematiek bij huishoudens op Aruba.

Aangezien een omvangrijke schuldenproblematiek, grote sociale en maatschappelijke gevolgen met zich meebrengt, heeft de Raad besloten om te onderzoeken in hoeverre er sprake is van een schuldenproblematiek, hoe deze zich manifesteert om hierover een onderzoeksrapport uit te brengen.

Om na te gaan of op Aruba sprake is van een schuldenproblematiek heeft de SER een aantal instellingen benaderd en data verzameld omtrent het aantal leningen dat verstrekt wordt, incasso's, beslagleggingen, afsluitingen van utiliteitsvoorzieningen, huisuitzettingen en/of veilingen (vanwege het niet voldoen aan de betalingsverplichting). Verder heeft de SER gesprekken gevoerd met belangrijke instellingen die ervaring of kennis op dit gebied hebben.

De verkregen informatie ten aanzien van schuldenproblematiek, heeft geleid tot het schrijven van dit onderzoeksrapport. Het onderzoeksrapport is als volgt opgesteld: in hoofdstuk 1 wordt ingegaan op het begrip schuldenproblematiek, oorzaken van schulden, soorten schulden en gevolgen van schulden. Hoofdstuk 2 heeft betrekking op de onderzoeksvragen en dataverzameling. De verkregen onderzoeksresultaten worden in hoofdstuk 3 uitgewerkt. En tot slot worden in hoofdstuk 4 conclusies getrokken en aanbevelingen gegeven.



## **1. Theoretisch kader**

Om te onderzoeken en vast te stellen in hoeverre er een probleem is bij huishoudens op Aruba voor wat betreft schulden, is het van belang om eerst te kijken wat in dit onderzoeksrapport onder een schuld verstaan wordt en wanneer er sprake is van problematische schulden. Daarnaast zal in dit hoofdstuk informatie gegeven worden met betrekking tot de oorzaken van schulden, de verschillende soorten schulden en de gevolgen van schulden.

### **1.1. Definities**

Onder een schuld wordt in het kader van dit advies het volgende verstaan: een vooraf overeengekomen (betalings)verplichting in ruil voor iets (een goed of een dienst) dat geleend is (een lening).

Met een lening wordt een overeenkomst bedoeld, waarbij de ene partij aan de andere een geldsom of een hoeveelheid door andere vervangbare, goederen afstaat, of een dienst verricht, met de verplichting een gelijk bedrag of een gelijke hoeveelheid goederen van gelijke soort en gelijke waarde terug te geven inclusief de eventueel afgesproken rente c.q. interest.

Conform bovenstaande definities hoeft het creëren en hebben van een schuld op zich, in principe geen probleem te zijn. Het probleem ontstaat wanneer schuldenaren niet (tijdig) voldoen aan de vooraf overeengekomen (betalings)verplichting en de kredietverlener overgaat tot invordering (incassering), waarbij het nakomen van de overeenkomst afgedwongen wordt en de schuldenaar hiertoe nog steeds niet in staat is. In dat geval kan gesproken worden van een problematische schuldsituatie.

### **1.2. Oorzaken schulden**

Bij een problematische schuldsituatie spelen zowel financiële als psychosociale problemen een rol. Met psychosociale problemen worden problemen bedoeld die te maken hebben met gevoelens en gedachten (psychische problemen) en met andere mensen of instanties (sociale problemen).

Factoren die een problematische schuldsituatie kunnen veroorzaken, zijn onder andere, een stagnerende economie, gebrekkig financieel inzicht, niet/onvoldoende kunnen budgetteren, gezondheidsproblemen, verslaving, het

door de maatschappij gestimuleerde consumptiegedrag (consumentisme), de verstrekking van bovenmatige kredieten en het meedoen met anderen (peer pressure) (Schut en Turlings, 2004).

Daarnaast geven Jongerius en Wesdorp (2012) aan, dat gebrekkig financieel beheer, terugval in inkomen (bijvoorbeeld vanwege werkloosheid of arbeidsongeschiktheid) zonder dat het uitgavenpatroon tijdig wordt aangepast en het op (te) grote voet leven, de belangrijkste oorzaken zijn van problematische schulden.

In de literatuur (Janssen e.a. 1999) wordt daarnaast een onderscheid gemaakt tussen endogene- en exogene oorzaken.

#### Endogene oorzaken

Bij endogene oorzaken ligt het accent op het gedrag van de eigen persoon en de wijze waarop de betreffende persoon handelt. In dit geval is er sprake van een tekort aan zelfredzaamheid (Jungmann e.a., 2001).

Als belangrijkste endogene factoren, die een rol spelen in het ontstaan van een problematische schuldsituatie, worden in het bijzonder onverantwoordelijke aankopen doen, sociaalpsychiatrische klachten, geen gebruikmaken van inkomensondersteunende regelingen en het onvermogen om een eigen budget te beheren aangemerkt (Janssen e.a., 1999). Verder wordt in het onderzoek van M. van Dijk (2003), gebrek aan inzicht in de eigen financiële situatie en geen verantwoordelijkheid nemen voor de gemaakte schulden, als de meest voorkomende endogene oorzaken van een schuldsituatie aangewezen.

#### Exogene oorzaken

Bij exogene oorzaken ligt het probleem bij kenmerken of gebeurtenissen waar de persoon geen invloed op kan uitoefenen, zoals een terugval van het gezinsinkomen, een structureel laag inkomen of plotseling hoge uitgaven (Dijk, van 2003). Onvoorziene gebeurtenissen die een rol kunnen spelen in het ontstaan van een problematische schuldsituatie zijn bijvoorbeeld echtscheiding, ontslag, het overlijden van de kostwinner en een verhuizing (Jungmann e.a., 2001).



### 1.3. Soorten schulden

De oorzaken van een problematische schuldsituatie hangen samen met het type schuld (Jungmann e.a., 2001). Een bekende en veelgebruikte indeling is de indeling van professor De Greef (1992) waarin hij vier typen schulden onderscheidt. Het betreft de volgende vier soorten:

#### Overlevingsschulden:

Dit zijn schulden die veroorzaakt worden door een structureel laag inkomen, er zijn te weinig inkomsten in verhouding tot de vaste lasten. Deze schulden betreffen de kosten voor het dagelijkse leven, zoals de maandelijkse woonlasten als huur en energie, maar ook kosten voor voedsel en kleding vallen hieronder (Martens e.a., 1999).

#### Overkredieteringsschulden of overbestedingschulden:

Deze schulden worden gemaakt doordat er meer geld uitgegeven wordt dan wat het inkomen toelaat, waardoor het budget wordt overschreden (Martens e.a., 1999). Bij overbestedingschulden beschikt men over voldoende geld, maar financiert de consumptiebehoefte op een te ruime schaal en sluit te veel kredieten af. Dit komt vooral voor bij huishoudens met een gemiddeld of hoger inkomen (Jungmann e.a., 2001).

#### Aanpassingsschulden:

Er is sprake van aanpassingsschulden wanneer iemand, na een terugval in inkomen, zich niet onmiddellijk kan aanpassen aan de nieuwe situatie (Jungmann e.a., 2001). De problemen komen vooral voor in het begin van een nieuwe situatie, zoals plotselinge werkloosheid, arbeidsongeschiktheid of een scheiding, waardoor er opeens minder of geen inkomen meer aanwezig is (Dijk, van 2003).

#### Compensatieschulden:

Deze schulden worden met name gemaakt door personen die de situatie waarin zij zich bevinden niet kunnen hanteren. Vaak spelen er bij deze personen fatalistische gevoelens, m.a.w. het geloof dat het noodlot onvermijdelijk is. Ze voelen zich sociaal gedeprimeerd en uitgesloten, waardoor schulden door deprivatiegevoelens, compensatiegedrag en -drang veroorzaakt worden. Net als bij overlevingsschulden wordt dit type schulden voornamelijk gemaakt bij personen met een minimuminkomen. Mensen die te kampen hebben met psychische problemen of een verslaving kunnen ook tot deze groep behoren (Jungmann e.a., 2001).

## 1.4. Gevolgen van schulden

### Sociaal maatschappelijke gevolgen

Mensen die in een problematische schuldsituatie verkeren zijn vaak kwetsbaar. Vandaar dat problematische schuldsituaties verschillende maatschappelijke en/of psychosociale gevolgen met zich kunnen meebrengen. Het onderzoek van van Dijk (2003) laat zien dat bij alle onderzochte gevallen een schuldsituatie tot problemen heeft geleid. Als gevolgen van een problematische schuldsituatie worden onvoorziene omstandigheden genoemd, zoals plotseling ontruiming (huisuitzetting), afsluiting van gas, energie en/of licht.

Uit dit onderzoek komt tevens naar voren dat een problematische schuldsituatie een demotiverende werking heeft op het zoeken naar en het vinden van een betaalde baan. Ook Schut en Turlings (2004) geven aan dat de schuldenproblematiek het leven van de schuldenaar zo kan beheersen dat de schuldenaar zich onvoldoende kan concentreren op werk of het zoeken naar werk. Dit vanwege de verwachting dat er beslag gelegd zal worden op het loon, wat voor de schuldenaar niet financieel aantrekkelijk is.

Psychosociale problemen kunnen niet alleen de oorzaak zijn van een problematische schuldsituatie, maar een problematische schuldsituatie kan ook psychosociale problemen veroorzaken. Een problematische schuldsituatie beïnvloedt namelijk in veel opzichten de kwaliteit van het bestaan en kan consequenties hebben voor de gezondheid, het voedingspatroon, de woonomstandigheden en relaties. Zo kunnen gezondheidsproblemen, zoals stress, slapeloosheid en/of depressie ontstaan, welke weer tot hoge kosten in de gezondheidszorg kunnen leiden. Bovendien heeft een problematische schuldsituatie invloed op de mate van deelname in het maatschappelijke verkeer (vooral op de participatie en integratie van de schuldenaar in de maatschappij) en op de mate van criminaliteit en veiligheid (Schut e.a., 2004).

Uit een onderzoek van Rijnsoever e.a. (2011) naar verschillen in leefstijl en gezondheid tussen mensen met en zonder schulden, blijkt dat mensen met problematische schulden een ongezondere leefstijl, meer psychosociale klachten en een slechtere gezondheid hebben dan mensen zonder problematische schulden.

Keese & Schmitz (2010) stellen in hun onderzoek vast dat de financiële stress van het omgaan met de schuld (bijvoorbeeld dreiging van huisuitzetting, de frustratie van oplopende incassotoeslagen, het onderhandelen met schuldeisers) en het bezuinigen op ondermeer gezondheidszorg, sporten en

gezond eten tot gevolg hebben dat problematische schulden tot een afname van de fysieke en psychische gezondheid leiden.

### Economische gevolgen

Zoals hierboven beschreven kunnen problematische schulden verschillende sociaal/maatschappelijke en of psychosociale problemen tot gevolg hebben. Deze sociaal/maatschappelijke en psychologische gevolgen hebben op hun beurt natuurlijk ook indirect economische en of financiële gevolgen voor de samenleving, aangezien het de gemeenschap het nodige kost (gezondheidszorg, schuldhulpverlening) om iemand van haar of zijn problematische schulden af te helpen. Om na te gaan in hoeverre problematische schulden ook directe economische c.q. financiële gevolgen met zich kunnen meebrengen, kan gekeken worden naar de verhouding tussen de verstrekking van consumptieve kredieten ((aldus aan individuen zoals persoonlijke leningen, leningen voor auto's en/of vakanties) en de niet-consumptieve kredieten (aldus aan overheid, stichtingen en ondernemingen/ bedrijven en ook hypotheekleningen aan individuen).



## 2. Onderzoeksvragen en dataverzameling

Conform de definitie van problematische schulden zoals aangegeven in hoofdstuk 1 en om na te gaan of er op Aruba sprake is van een (toenemende) schuldenproblematiek bij huishoudens, heeft de SER de volgende twee onderzoeksvragen geformuleerd:

1. *In hoeverre is er sprake van een schuldenproblematiek bij Arubaanse huishoudens?*
2. *En hoe manifesteert deze zich?*

Om deze twee vragen te beantwoorden heeft de SER een aantal instellingen benaderd om relevante data te verzamelen. De verzamelde data/informatie wordt onderscheiden in kwantitatieve en kwalitatieve informatie. De kwantitatieve data bestaat uit cijfers ten aanzien van het aantal verstrekte kredieten, incasso's, beslagleggingen, afsluitingen van utiliteitsvoorzieningen, huisuitzetting en/of veilingen (vanwege het niet voldoen aan de betalingsverplichting).

De volgende instellingen zijn benaderd:

- Arubabank N.V.
- Banco di Caribe N.V.
- RBC Royal Bank N.V. (RBC)
- Caribbean Mercantile Bank N.V. (CMB)
- Island Finance N.V.
- Water en Energiebedrijf Aruba N.V. (WEB)
- N.V. Elmar
- Setar NV
- Fundacion Cas pa Comunidad Arubano (FCCA)

Naast bovenstaande instellingen zijn, door tussenkomst van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), ook het Openbare Ministerie (OM) en de Servicio di Impuesto (SIAD) benaderd omtrent beslagleggingen.

Ten aanzien van de kwalitatieve informatie heeft de SER gesprekken gevoerd met een aantal belangrijke instellingen die direct of indirect met schuldenproblematiek te maken hebben en die dus kennis, ervaring en inzicht op dit gebied hebben, namelijk:

- Volkskredietbank (VKB)
- Centrale Bank van Aruba (CBA)
- Directie Sociale Zaken (DSZ)
- Stichting Balansa Nobo (SBN)

### 3. Onderzoeksresultaten

Van de instellingen die de SER benaderd heeft in het kader van dit onderzoek hebben de volgende instellingen data/informatie verstrekt:

Kwantitatief verkregen data:

#### 3.1. Banco di Caribe N.V.

Volgens het beleid van Banco di Caribe wordt na de eerste maand van de achterstand contact opgenomen met de klant. Indien de klant nog inkomsten uit arbeid geniet, wordt er getracht om zoveel mogelijk tot een regeling te komen om de achterstand in te halen. Als de klant bereid is om mee te werken wordt een herfinanciering van de lening uitgewerkt. Indien de klant nog inkomsten uit arbeid geniet en na verschillende pogingen van de bank's zijde, geen interesse toont om tot een regeling te komen, wordt de lening voor invordering in handen gesteld van een advocatenkantoor.

In tabel 1 is het totaal aantal klanten te zien, dat in de periode van 2007 tot en met 2011 bij Banco di Caribe een lopend krediet had en het totaal aantal klanten dat, vanwege het niet voldoen aan hun betalingsverplichting, overgedragen is aan een advocatenkantoor. Het totaal aantal klanten heeft betrekking op klanten met een commerciële lening, een persoonlijke lening, een autolening en/of een hypothecaire lening.

Tabel 1: totaal aantal klanten Banco di Caribe met een lopend krediet, het gedeelte daarvan dat bij een advocatenkantoor en de absolute aantallen in percentages.

Jaar	Totaal aantal kredieten	Aantal kredieten bij advocatenkantoor	% kredieten bij advocatenkantoor vs totaal aantal kredieten
2007	3.711	100	2.7%
2008	3.661	118	3.2%
2009	3.342	117	3.5%
2010	3.176	122	3.8%
2011	3.093	164	5.3%

Bovenstaande tabel illustreert dat in een periode van vijf jaar het aantal klanten dat overgedragen is aan een advocatenkantoor met totaal 2.6%-punten is gestegen. Vooral van 2010 naar 2011 is hierin een sterke stijging te zien namelijk 1,5%. Deze stijging van 1.5%-punten kan volgens de bank onder andere verklaard worden vanwege het feit dat veel klanten (die in de bouw werkzaam waren) in deze periode hun baan hebben verloren en dus zonder

inkomen kwamen te zitten waardoor het moeilijk was om aan hun betalingsverplichtingen te voldoen.

### **3.2. Caribbean Mercantile Bank N.V. (CMB)**

De CMB onderscheidt voor wat betreft het verstrekken van kredieten aan individuen (dus niet commercieel) twee afdelingen, namelijk de "Retail Loans Division" (RL) en de "Credit Card Department". De RL afdeling heeft betrekking op persoonlijke leningen, persoonlijke hypothecaire leningen en autoleningen en de CCD heeft betrekking op de creditcards.

De CMB heeft een "Central Retail Collection Department" (CRC) die incasso's behandelt van achterstallige leningen van de RL afdelingen alsook de creditcard schulden. Wanneer een klant achter is met zijn/haar aflossingen en er gedurende 120 dagen (4 maanden) geen betalingen zijn ontvangen, wordt het dossier verwezen naar deze afdeling.

De CRC is weer onderverdeeld in een "Soft Core" en "Hard Core" afdeling. Bij verwijzing naar de CRC komt het dossier terecht bij de "Soft Core" afdeling. De "Soft Core" afdeling probeert gedurende ongeveer vijf maanden via contact met de klant, brieven sturen, etc. om betaling te krijgen of althans een regeling te treffen. Indien dit niet lukt, wordt het dossier doorverwezen naar de "Hard Core" afdeling. De "Hard Core" afdeling doet hetzelfde als de "Soft Core" afdeling maar onderzoekt daarbij of de klant werkt c.q. verhaalsmogelijkheden biedt. Indien het niet lukt om tot een betalingsregeling te komen, zal het dossier na ongeveer vier à vijf maanden verwezen worden naar een advocatenkantoor voor verdere incasso en eventueel beslaglegging.

In tabel 2 wordt bovenstaande informatie gegeven voor de jaren 2010 tot en met 2012. Van de voorgaande jaren is de informatie moeilijker verkrijgbaar aangezien de afdeling CRC daarvoor nog niet bestond en het administratiesysteem anders was. Bovendien heeft de CRC niet direct alles geregistreerd waardoor het aantal dossiers bij de "Soft Core" afdeling niet geregistreerd is. Van het aantal dossiers bij de "Hard Core" afdeling, zijn alleen de cijfers over 2011 en 2012 (per 31 oktober 2012) bekend, van 2010 zijn deze ook niet geregistreerd.



Tabel 2: totaal aantal klanten met een lopend krediet, totaal aantal dossiers bij de CRC afdeling, bij extern incassokantoor en met beslaglegging.

Jaar	Totaal aantal kredieten	Dossiers bij Hard Core	% Hard Core vs kredieten	Dossiers bij incasso	% incasso vs kredieten	Dossiers beslag	% beslag vs kredieten
2010	25.780	/	/	434	1.7%	86	0.3%
2011	26.957	211	0.8%	448	1.7%	74	0.3%
2012	28.621	275	1.0%	251	0.9%	65	0.2%

Uit bovenstaande tabel is te zien dat het aantal dossiers bij de “Hard Core” afdeling van 2011 tot 2012 absoluut met 64 gevallen gestegen is, wat een stijging van 0,2%-punten vertoont. Voor wat betreft het aantal dossiers in handen van een extern incassokantoor en het aantal beslagleggingen, is deze relatief klein. Dit heeft vooral te maken met het feit dat CMB zelf, via de CRC afdeling, eerst probeert om tot een betalingsregeling te komen en dus in een vroeg stadium het probleem probeert op te lossen. Een dossier wordt namelijk pas na totaal 13 à 14 maanden, geen betalingen en/of geen reactie van de klant te hebben ontvangen, overgedragen aan een extern incassokantoor. En aangezien CMB pas in 2010 met de CRC afdeling is begonnen, ligt het aantal dossiers dat in handen is van een extern incassokantoor en de beslagleggingen in dat jaar wat hoger dan in de jaren daarna. Verder valt te constateren dat totaal aantal probleemdossiers van 2011 naar 2012 is afgenomen van 733 naar 591 (2,8%-punten naar 2,1%-punten).

### 3.3. Island Finance

Van Island Finance was het slechts mogelijk om cijfers te krijgen over het totaal aantal personen die de afgelopen vijf jaar een lopend krediet hadden en over het totaal aantal personen met een betalingsachterstand (zie tabel 3). Island finance spreekt in dit laatste geval van “delinquent accounts”, waarbij een klant minimaal twee à maximaal zeven maanden een betalingsachterstand heeft.

Na zeven maanden wordt het “delinquent account” overgedragen aan een advocatenkantoor voor incasso en wordt er eventueel beslag gelegd op hun salaris. Volgens de gegevens van Island Finance zijn er momenteel cumulatief 439 “active cases” bij een advocatenkantoor voor incasso, waarvan ongeveer tussen 222 en 275 beslag is gelegd. Deze gegevens zijn echter niet apart per jaar geregistreerd waardoor een vergelijking niet mogelijk is.

Tabel 3: totaal aantal kredieten per jaar bij Island finance en totaal aantal klanten per jaar met een betalingsachterstand.

Jaar	Totaal aantal kredieten	Aantal kredieten met betalingsachterstand	% betalingsachterstand vs totaal aantal kredieten
2008	11.045	1.442	13.1%
2009	11.259	1.446	12.8%
2010	11.482	1.200	10.5%
2011	12.089	1.275	10.5%
2012	11.994	1.279	10.7%

Uit bovenstaande tabel is te zien dat het aantal klanten met een betalingsachterstand in de periode van 2008 en 2012 met 2.4%-punten gedaald is terwijl het totaal aantal kredieten gestegen is.

Island Finance verklaart deze daling voornamelijk door nieuwe bedrijfsstrategieën, onder andere de implementatie van nieuwe incassoprocedures die de productiviteit van de medewerkers en het contact met de klanten hebben verhoogd.

### 3.4. Fundacion Cas pa Comunidad Arubano (FCCA)

Voor een adequate financiering voor de bouw van een eerste huis, voor de aankoop van een huis, maar ook voor de renovatie of uitbreiding van een bestaande woning, kan men terecht bij de FCCA voor een hypotheek. Daarnaast heeft FCCA tot doel het tekort aan sociale woningen proberen op te lossen en huisvesting te bieden aan families die over beperkte financiële middelen beschikken.

In tabel 4 wordt een overzicht gegeven over de periode van 2008 tot en met 2012 van het totaal aantal huurders, het aantal gevallen waarin er sprake was van huisuitzetting door het niet voldoen aan de betalingsverplichtingen en het percentage uitzetting in verhouding tot het totaal aantal huurders.

Tabel 4: overzicht huurders en aantal huisuitzettingen

Jaar	Aantal huurders	Aantal uitzettingen	% uitzetting vs aantal huurders
2008	1512	18	1.2%
2009	1410	16	1.1%
2010	1472	10	0.7%
2011	1477	8	0.5%
2012	1527	7	0.5%



Tabel 5 geeft een vergelijkbaar overzicht maar dan voor het totaal aantal hypotheek debiteuren (klanten met een koopwoning).

Tabel 5: overzicht hypotheekdebiteuren en aantal veilingen

Jaar	Aantal hyp. Debiteuren	Aantal debiteuren in risico	% risico vs aantal hyp.debiteuren	Aantal geveild	% veiling vs. Aantal hyp. Debiteuren
2008	3726	329	8.8%	15	0.4%
2009	3376	354	10.5%	10	0.3%
2010	3510	357	10.2%	16	0.5%
2011	3285	188	5.7%	15	0.5%
2012	3429	165	4.8%	12	0.4%

Tabel 4 laat een daling zien in het aantal huisuitzettingen bij huurders en voor wat betreft het aantal veilingen laat tabel 5 een stabiele ontwikkeling zien.

De FCCA heeft zijn beleid aangepast en doet namelijk zelf heel veel om ervoor te zorgen dat klanten geen betalingsachterstand bij hun oplopen en om te voorkomen dat klanten "op straat" gezet worden. Voordat het zover komt dat een klant uit huis gezet wordt of het huis geveild wordt, worden er heel veel pogingen vanuit FCCA ondernomen om de klant een kans te geven om middels een betalingsregeling de achterstand in te halen. FCCA loopt constant achter klanten aan, zo worden klanten direct in een vroeg stadium gebeld om alsnog aan hun betalingsverplichting te voldoen en worden er verschillende aanmaningen naar de klant gestuurd voordat het overgedragen wordt naar de deurwaarder of advocatenkantoor. Vanuit het sociale aspect van FCCA, wordt elk geval afzonderlijk bekeken en probeert FCCA met de klant aan tafel te zitten om hun situatie in kaart te brengen, samen naar oplossingen te zoeken en eventueel klanten naar bijvoorbeeld DSZ of SBN te verwijzen. Daarnaast probeert FCCA betalingsachterstanden te voorkomen door inhoudingen op het salaris van de klant te laten verrichten. Echter niet alle werkgevers willen hieraan meewerken omdat het administratief teveel geld en werk zou kosten. Werkgevers zijn namelijk nog niet helemaal bewust van het feit dat door het verlenen van hun medewerking, zij ook hierbij baat zullen hebben. Door de inhoudingen hoeven werknemers zich geen zorgen te maken over aanmaningen en huisuitzettingen, waardoor ze minder gestressed zijn, zich minder vaak ziek melden en hierdoor minder productiviteitsverlies ontstaat.

Volgens de FCCA staat de betaling van de huur of de hypotheek bij veel klanten niet hoog op hun prioriteitenlijst, aangezien veel klanten de gedachte hebben dat ze niet zomaar op straat gezet kunnen worden. Klanten kiezen hierdoor bewust om andere dingen eerst te betalen of het geld uit te geven aan andere

dingen dan hun vaste lasten te betalen. Het stellen van verkeerde prioriteiten is een belangrijke oorzaak waarom klanten in de problemen komen en niet aan hun betalingsverplichtingen voldoen. Bovendien hebben veel klanten de neiging om geld te lenen en dus nieuwe schulden te maken om andere schulden af te betalen waardoor de schuldenproblematiek niet opgelost wordt. De ervaring van de FCCA is dat klanten te snel en te makkelijk geld kunnen lenen via informele kredietverstrekkers.

Kwalitatief verkregen informatie:

### **3.5. Volkskredietbank (VKB)**

De SER heeft een gesprek gehad met de directeur van de VKB omtrent schuldenproblematiek. De VKB heeft tot doel het voorzien in maatschappelijk verantwoorde volkskredietbehoeften in Aruba, op uit sociaal en zakelijk oogpunt juiste wijze (Landsverordening Volkskredietbank artikel 1 lid 2).

Volgens de directeur van de VKB is er wel sprake van een schuldenproblematiek op Aruba. De VKB heeft momenteel ongeveer 3.500 klanten. Volgens de VKB heeft naar schatting 4 van de 10 klanten een betalingsachterstand bij hun lopen (concrete cijfers hiervan zijn niet geregistreerd). De VKB ziet wel een toename in het aantal klanten met een betalingsachterstand in vergelijking met een aantal jaren geleden.

Zoals in paragraaf 2.1 en 2.2 is aangegeven, kan een problematische schuldsituatie verklaard worden door een aantal (endogene en/of exogene) factoren en kunnen er verschillende soorten schulden onderscheid worden. De VKB heeft de laatste jaren een aantal ontwikkelingen geconstateerd die van invloed kunnen zijn op de schuldenproblematiek.

Zo constateert de VKB in zijn jaarverslag van 2009 dat de lage inkomensgroep steeds meer met schuldproblemen geconfronteerd wordt. Het betreft hier in overwegende mate overlevingsschulden veroorzaakt door inflatie vanwege de stijging van de kosten van het levensonderhoud (exogene oorzaken).

Ook de midden- en hoge inkomensgroepen hebben volgens de VKB met problematische schulden te maken door overkreditering en/of overbestedingdrang, dit worden overkreditering- of overbestedingschulden genoemd. Deze overkreditering en/of overbestedingdrang heeft vaak met

endogene oorzaken te maken zoals gebrek aan eigen discipline in het omgaan met geld, maar ook door “peer pressure”.

Bovendien heeft een groot deel van de midden- en hoge inkomensgroep te maken met hoge maandelijksse woonlasten en betalingsverplichtingen, die een vast en constant karakter hebben. Bij terugvallen van het maandelijksse inkomen, door bijvoorbeeld exogene oorzaken zoals echtscheidingen en/of gelijksoortige ontbinding van familie en relatiebanden, maakt dat het vaak voorkomt dat de achterblijvende gezinsleden de hypotheeklasten en overige verplichtingen niet (meer) kunnen dragen. Het “dubbelinkomen” waarop bijvoorbeeld huizen, auto’s, enzovoorts gefinancierd werden, valt uiteen en de kosten moeten worden gedragen met een “enkelinkomen”. In dit geval wordt er gesproken over aanpassingsschulden.

Volgens de VKB vallen bovendien alle inkomensgroepen ten prooi van het steeds meer oprukkende “consumentisme”. Door de ontwikkelde promotie-industrie worden mensen namelijk overgehaald om dure consumptiegoederen aan te schaffen. Op Aruba is er namelijk geen regelgeving met betrekking tot reclame omtrent financiële dienstverlening. Bovendien worden er vaak kermisachtige toestanden georganiseerd waar de cliënt in een super snelle tempo een beslissing moet nemen. Wanneer mensen zich bewust worden van het feit dat ze een schuld zijn aangegaan voor lange termijn, dan is het te laat. De cliënt heeft namelijk geen of nauwelijks bedenktijd gehad, zoals het bijvoorbeeld in Europa wel bij wet afgedwongen is.

De directeur van de VKB is van mening dat bestaande wetgeving zoals de Landsverordening afbetalingsovereenkomsten steeds minder nageleefd wordt door kredietinstellingen. Veel kredietinstellingen handelen vaak in strijd met de kredietgrenzen zoals vastgesteld in voorgenoemde Landsverordening. Evenmin is er controle op de naleving hiervan. De afgelopen 10 jaar is deze situatie behoorlijk uit de hand gelopen met name door de vele 100% financiering van auto’s, vakanties, elektronica, enzovoorts. Het niet naleven noch aanpassen van bovengenoemde Landsverordening is een belangrijke invloedsfactor op de schuldenproblematiek.

Volgens de VKB zijn problematische schuldsituaties op Aruba niet nieuw. Zo heeft de VKB in het verleden geprobeerd om dit probleem onder de aandacht te brengen. Op 14 oktober 2005 kwam in de landelijke krant “Bon Dia Aruba” een artikel waarin de directeur van de VKB aangeeft dat Aruba een serieus probleem heeft. De Arubaanse bevolking zou namelijk geneigd zijn om meer geld uit te geven dan wat er binnen komt, waardoor veel mensen in financiële

problemen komen. Bovendien zouden de commerciële banken makkelijk klanten krijgen door hen snel en te makkelijk krediet te verlenen. De directeur van de VKB gaf toen aan dat de overheid de aandacht moest trekken van de banken i.v.m. het verstrekken van kredieten aangezien er teveel geleend wordt, dit terwijl steeds meer mensen niet aan hun betalingsverplichtingen kunnen voldoen. De Centrale Bank zou toen ook al hebben aangegeven dat er hiervoor meer restricties zouden moeten komen, aangezien banken teveel kredieten verlenen. De directeur VKB stelde toen al voor om regelgeving te introduceren om er voor te zorgen dat commerciële instellingen niet meer lenen dan wat mogelijk is.

Zo heeft ook de toenmalige directeur van de Directie Financiën, op 10 maart 2006 de overheid geadviseerd inzake het inzetten van een Landsverordening financiële dienstverlening. In dit advies wordt aangegeven dat het reguleren van het optreden van financiële dienstverleners ten opzichte van de consument wenselijk is. Dit als gevolg van een toename in het aantal personen met schuldproblemen. Financiële instellingen zouden namelijk te gemakkelijk op onzorgvuldige wijze met kredietuitgifte omgaan. Bovendien worden de uit deze onzorgvuldige handelwijze voortvloeiende verliezen gecompenseerd door het putten uit opgebouwde voorzieningen, hetgeen op haar beurt leidt tot een kunstmatig hoog gehouden rentestand.

In dit advies stelt de directeur van de Directie Financiën aan de overheid voor om een wettelijk kader vast te stellen, waarbinnen gedragstoezicht kan worden uitgeoefend op financiële dienstverleners ten aanzien van de consument. In het kader van het aanbieden van consumptief krediet zijn volgens de directeur namelijk strenge richtlijnen nodig zoals beperking van de looptijd, beperking van het te lenen bedrag, bepaling schulddraagvermogen door de dienstverlener op basis van maandelijkse netto-kasstromen en niet op basis van borgstelling van vermogensbestanddelen en het instellen van een centrale kredietregistratie.

Bovenstaand advies is aanleiding geweest om een werkgroep in te stellen bestaande uit de Directie Sociale Zaken, de Directie Economische Zaken, Handel en Industrie, de Directie Wetgeving en Juridische Zaken en de Volkskredietbank onder voorzitterschap van de Directie Financiën. Deze werkgroep had als taak: "opstelling van een conceptlandsverordening financiële dienstverlening" (besluit ministerraad d.d. 11 april 2006). Echter tot op heden heeft deze werkgroep nog geen vergadering bijeengeroepen.

De Universiteit van Aruba (UvA) heeft in dit kader op 5 maart 2009 een symposium georganiseerd met als thema “Natuurlijke personen met een problematische schuldenlast”.

De aanleiding voor het symposium was de behandeling in het parlement van de wijziging van de Faillissementsverordening. Tijdens de behandeling hiervan is de vraag aan de orde gesteld of in Aruba ook een regeling moest komen om mensen die zich in een uitzichtloze financiële situatie bevinden te helpen door middel van een schuldsaneringsregeling natuurlijke personen zoals bijvoorbeeld in Nederland. De vraag die toen in de Staten werd gesteld, was of in Aruba ook een dergelijke regeling zoals de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen van Nederland moest komen.

Gedurende het symposium bleek aan de ene kant dat mensen met problematische schulden te maken kregen deels door eigen schuld omdat ze op te grote voet leefden en meer geld uitgaven dan er binnen kwam. Aan de andere kant was het makkelijk om meer geld uit te geven dan er binnen kwam omdat het makkelijk was om op krediet te kopen.

### **3.6. Centrale Bank van Aruba (CBA)**

Op 16 maart 2012 gaf de executive director van de CBA, de heer Prakash Mungra, in de conferentie “Empowering Aruban Consumers”, een presentatie over de rol van de CBA op het gebied van consumentenbescherming met betrekking tot financiële dienstverlening. Zo houdt de CBA toezicht op de financiële sector door onder andere periodieke inspecties ter plaatse (“on-site”) te doen en door “off-site” toezicht (analyseren van data). Verder heeft de CBA in 2011 de regels aangescherpt voor wat betreft het melden van de effectieve rente. Dit ter bescherming van consumenten vanwege de misleiding in de rentekosten voor kredietverlening. En tot slot controleert de CBA of de financiële instellingen effectieve procedures hebben voor het afhandelen van klachten. De heer Mungra verwijst in zijn presentatie naar twee recente onderzoeken van de CBA, namelijk naar een onderzoek over de financiële positie van huishoudens en naar een onderzoek naar het kennisniveau van de Arubaanse bevolking, op financieel gebied. De CBA concludeerde uit deze onderzoeken, respectievelijk, dat een relatief hoog percentage van de huishoudens op Aruba veel schulden heeft en dat er meer gedaan moet worden om financiële educatie te bevorderen. De resultaten van de onderzoeken kunnen volgens de CBA als uitgangspunt voor verdere beleidsmaatregelen gebruikt worden.

In het kader van consumentenbescherming staat op de agenda van de CBA onder andere de herintroductie van regulering van pandjeshuizen (controle op “compra y venta”) op basis van artikel 48 van de Landsverordening toezicht kredietwezen en de versterking van ditzelfde artikel. Door de grote opkomst van pandjeshuizen is het, voor mensen die bijvoorbeeld niet voldoende kredietwaardig zijn, makkelijker geworden om geld te lenen (en dus meer schulden te maken). Met kredietwaardig wordt bedoeld de mate waarin een persoon in staat is om de rente en de aflossingstermijnen van schulden te betalen (financieel krachtig genoeg om krediet te krijgen). Een ander punt dat op de agenda van de CBA staat is om de overheid te adviseren over de stappen die genomen kunnen worden om consumenten, voor wat betreft financiële dienstverlening, beter te beschermen door bijvoorbeeld een wet op consumentenkrediet in te voeren. Maar ook door het opzetten van een Bureau Kredietregistratie (BKR), kan onverantwoordelijke kredietverstrekking en dus overkreditering voorkomen worden.

In de periode van mei tot en met juni 2010 heeft de Centrale Bank van Aruba (CBA) een onderzoek verricht naar de financiële positie van de Arubaanse huishoudens, te weten “Nos cartera y nos finansa” (persbericht CBA december 2011). Met dit onderzoek heeft de CBA geprobeerd om inzicht te krijgen in de financiële middelen en verplichtingen van huishoudens.

Van de 894 huishoudens die aan het onderzoek meededen, gaf 95% van de huishoudens aan een stabiel inkomen te hebben. Echter 52.4% van de huishoudens beschikte niet over een spaar- of een termijndeposito rekening. Tevens kwam uit het onderzoek naar voren dat, hypotheek, credit cards en persoonlijke leningen, de meest voorkomende kredietinstrumenten zijn die huishoudens bezitten, maar slechts 12.3% van de huishoudens gaf aan, leningen aan te gaan bij informele aanbieders, vanwege het feit dat dit proces sneller gaat. Gezien de opkomst van pandjeshuizen, stelt de CBA vast dat het aantal huishoudens dat leningen aangaat bij niet-institutionele aanbieders heel waarschijnlijk onder gerapporteerd is.

Uit het onderzoek blijkt bovendien dat er bij 35.9% van de huishoudens sprake is van overbesteding, die huishoudens geven meer uit dan wat ze verdienen. Dit is vooral het geval bij huishoudens die in de categorieën met een gezamenlijke maandelijks inkomen van Afl. 6.000,- (bruto) of minder. Bovendien hebben huishoudens in deze inkomenscategorie vaker met betalingsachterstanden te maken.

Wat betreft het terugbetalen en/of aflossen van schulden heeft 27.4% van de huishoudens een “debt-to-income ratio” (het percentage van het inkomen dat

gebruikt wordt om schulden af te lossen) van 39% of meer, wat als gevaarlijk beschouwd kan worden. Dit wil zeggen dat 27.4% van de huishoudens, in verhouding met hun inkomen, meer aan schulden betalen dan wat als verantwoord beschouwd kan worden. Dit is vaker het geval bij huishoudens die in de inkomenscategorieën tot Afl. 6.000,- zitten.

Volgens de CBA is naar aanleiding van dit onderzoek de bedoeling om periodieke onderzoeken te houden over de financiële positie van huishoudens. En eventueel de nodige maatregelen nemen om de financiële positie van huishoudens te verbeteren door bijvoorbeeld voorlichting en financiële educatie te geven.

### 3.7. Directie Sociale Zaken (DSZ)

Op 17 december 2012 heeft de SER een gesprek gehad met mevrouw Hailyd Castaño van de afdeling "Guia Social" van de DSZ. Het doel van deze afdeling is het bieden van eerste lijns immateriële - en materiële hulp aan hulpvragers met psychosociale, relationele en/of opvoedkundige problemen.

De DSZ heeft in 2008 het digitaal registreren geïntroduceerd en uit dit registratiesysteem blijkt dat het aantal hulpvragers (of totaal aangemelde casussen) van 2008 tot en met 2012, met 361 hulpvragers, gestegen is. Het aantal hulpvragers in deze periode bestond voornamelijk (iets meer dan 70%) uit vrouwen. Bovendien had de meerderheid (70%) van de hulpvragers in deze periode een jaarinkomen van fl. 20.000,- of minder. En tot slot bestond het grootste gedeelte van het aantal hulpvragers uit alleenstaande ouders.

Hulpvragers kloppen bij DSZ aan met verschillende problemen en/of redenen, een groot deel hiervan heeft vooral te maken met financiële problemen (zie tabel 6 op pagina 20).

Tabel 6: aantal meldingen financiële problemen en totaal aangemelde casussen bij DSZ per jaar.

Jaar	Meldingen financiële problemen	Totaal aangemelde casussen	% financiële problemen vs totaal casussen
2008	386	841	45.9%
2009	515	1071	48.1%
2010	973	1046	93.0%
2011	995	1344	74.0%
2012	899	1202	74.8%

Volgens DSZ kan uit bovenstaande tabel niet geconcludeerd worden dat hulpvragers die zich bij de DSZ melden met financiële problemen per se met een schuldenproblematiek te kampen hebben. Wel geeft DSZ een aantal oorzaken van financiële problemen aan die overeenkomen met het theoretisch kader van dit rapport, namelijk met endogene en exogene oorzaken die dan uiteindelijk tot schuldenproblematiek leiden.

De oorzaken die volgens DSZ tot financiële problemen kunnen leiden zijn:

- Problemen rondom verwerving van inkomsten.
- Problemen rondom het behouden van een vaste baan.
- Een laag inkomen dat niet toereikend is om naar behoren zelfstandig in eigen onderhoud te laten voorzien.
- Plotselinge daling van (gezins)inkomen.
- Onverstandig beheer van inkomen.
- Onvermogen beheer van inkomen.
- Te kort aan kennis en vaardigheden om de adequate financiële beslissingen te nemen.

Volgens de gegevens van DSZ, zijn de meest voorkomende aangemelde schulden, schulden bij nutsbedrijven (WEB en ELMAR) en huurschulden (FCCA). De DSZ probeert in het geval van schulden te bemiddelen tussen hulpvrager en de instantie, eventueel een betalingsregeling te treffen of inhoudingen op de bijstand (indien van toepassing) in te voeren.

Bovendien wordt door de afdeling Guia Social van DSZ artikel 10 van het Landsbesluit bijstandverlening gebruikt om voor hulpvragers te bemiddelen en hun te begeleiden en te ondersteunen bij financiële problemen. Het gebruik van dit artikel moet de problematische financiële situatie stabiliseren en tot een duurzame oplossing en zelfstandigheid leiden.

Zoals in tabel 7 te zien is, wordt artikel 10 van het Landsbesluit bijstandsverlening in ongeveer 50% van de gevallen gebruikt om schulden bij WEB en ELMAR en/of huur- of hypotheekachterstanden te saneren.





Tabel 7: aantal geregistreerde artikel 10 van de Landsbesluit bijstandsverlening verzoeken per jaar.

Jaar	WEB	ELMAR	Huur- of hypotheek achterstand	Totaal
2008	12.5%	6.3%	18.8%	37.6%
2009	5.9%	17.6%	29.4%	52.9%
2010	22.2%	26.7%	8.9%	57.8%
2011	18.6%	22.0%	13.6%	54.2%
2012	15.9%	20.5%	13.6%	50.0%

Verder heeft de DSZ voor wat betreft hulpvragers met schuldenproblematiek in 2012 een totaal van 9 hulpvragers verwezen naar Stichting Balansa Nobo (SBN).

### 3.8. Stichting Balansa Nobo (SBN)

Om de schuldenproblematiek op Aruba effectiever het hoofd te bieden is bieden op 23 januari 2009, op initiatief van DSZ, de SBN opgericht met als doel problematische schulden te voorkomen en te bestrijden door professionele hulp in de vorm van schuldhulpverlening.

De taak van de SBN is om personen die in een problematische schuldsituatie verkeren, te assisteren door aan hun professionele hulp in de vorm van het programma schuldhulpverlening te bieden. Dit proberen ze te bereiken door financiële begeleiding (Budget Coach) te geven, door betalings-/schuldregeling te treffen en door budgetbeheer.

Aanvankelijk was, met de instelling van de SBN, de bedoeling om aan schuldsanering te doen. Echter is door het gebrek van adequate wetgeving de focus verschoven van schuldsanering naar schuldhulpverlening.

Indien voldoende vaststaat dat een persoon niet meer in staat is om zijn schulden te betalen, kan de rechter een faillissement uitspreken. De WSNP probeert doormiddel van het aanvragen van en schuldsaneringsregeling bij de rechter dit probleem op te lossen. Bij zowel schuldsanering als schuldhulpverlening is er sprake van een vrijwillige schuldregeling waarbij de schuldhulpverlener een betalingsvoorstel doet aan alle schuldeisers. In beide gevallen kan de bemiddeling alleen slagen als alle schuldeisers akkoord gaan met het betalingsvoorstel. Schuldeisers die niet willen meewerken kunnen door de rechter, via een dwangakkoord, gedwongen worden om in te stemmen met de voorgestelde schuldregeling. Een dwangakkoord dient samen met de toelating

tot de WSNP aangevraagd te worden. Het verschil tussen schuldsanering en schuldbemiddeling is dat bij schuldsanering een bedrag bij de kredietbank geleend kan worden waarmee de schulden afgelost worden, waardoor de klant alleen maar met één schuldeiser te maken heeft (de kredietbank). Bij schuldbemiddeling wordt in principe de hele schuld afgelost en bij schuldsanering krijgen de schuldeisers echter niet (altijd) de volledige schuld afbetaald. Wanneer het totaal beschikbare bedrag onvoldoende is om alle schulden te voldoen, kan een gedeelte worden kwijtgescholden en kan de klant na afloop van de aflossingsperiode dus met schone lei beginnen.

Volgens de managing director van de SBN (en uit hun tussentijdsverslag), neemt de inloop van klanten zonder afspraak dagelijks toe. Dit proces zou echter, volgens de SBN, langzaam lopen vanwege schaamtegevoelens en een grote drempelvrees van de kant van de klant. De meerderheid van de klanten komen bij SBN binnen via DSZ, Fundacion pa nos comunidad (FPNC), FCCA, werkgevers, het psychologische centrum en andere sociale instellingen.

In tabel 8 wordt een overzicht gegeven van het aantal aanmeldingen voor het programma schuldhulpverlening in de periode van 2010 tot en met 2012.

*Tabel 8: aantal aanmeldingen programma schuldhulpverlening.*

<b>Jaar</b>	<b>Totaal aangemeld</b>	<b>Aantal in programma</b>	<b>Aantal afgewezen</b>	<b>Aantal geannuleerd</b>
<b>2010</b>	33	7	15	11
<b>2011</b>	57	5	16	2
<b>2012</b>	120	19	16	3

#### Totaal aangemeld

Uit bovenstaande tabel is te zien dat steeds meer klanten interesse tonen in de service van de SBN. Het aantal aanmeldingen van klanten is per jaar bijna verdubbeld. Deze stijging komt onder andere door het geven van presentaties en workshops, waardoor steeds meer klanten over hun drempelvrees worden gehaald. Bovendien heeft de SBN meer bekendheid gekregen binnen de samenleving onder andere door mond tot mond reclame. Daarnaast worden steeds meer klanten met problematische schulden, via instanties zoals FCCA, naar de SBN doorverwezen.

#### Aantal in programma

Ook het aantal klanten dat in het programma schuldhulpverlening opgenomen is, is sinds de oprichting gestegen. Bovendien laten deze klanten, volgens de SBN, een positief gedrag en houding zien, zijn gemotiveerd en komen hun afspraken na. Daarnaast geven de klanten aan zich rustiger te voelen, minder gestressed zijn en zich minder vaak ziek melden op het werk. Opmerkelijk is

wel dat veel klanten die zich in 2010 of 2011 hadden aangemeld, maar niet gestart waren met het programma schuldhulpverlening, vanwege bijvoorbeeld gebrek aan interesse, toch in 2012 terug zijn gekomen en nu wel in het programma zitten. Bij veel klanten wordt het probleem namelijk alleen maar erger en lukt het hun niet om zelf uit de schulden te komen, waardoor ze toch terug aankloppen bij de SBN voor hulp. Een meerderheid van de klanten die in het programma opgenomen zijn, hebben bij 5 à 8 crediteuren een schuld. Er is zelf een klant die bij 14 verschillende crediteuren een schuld heeft. De informele kredietverstrekkers en “loansharks” zijn bij dit aantal niet bij gerekend.

#### Aantal afgewezen

Klanten die zich aanmelden voor het programma maar geen inkomen hebben of niet genoeg afloscapaciteit hebben, worden afgewezen en (terug)verwezen naar DSZ, DPL of FPNC. Ook klanten, die niet serieus genoeg zijn om afspraken na te komen, die alleen geld willen lenen, die veel loansharks als crediteuren hebben, waarvan de partner geen interesse toont en/of waarvan hun huis en bezit al in beslag genomen of verkocht is, worden afgewezen.

#### Aantal geannuleerd

Indien een klant zich niet aan de regels van het programma houdt en toch een nieuwe lening aangaat, wordt het programma schuldhulpverlening geannuleerd. Klanten beschouwen het lenen van geld en nieuwe schulden maken als normaal en zijn zo gewend om met schulden te leven, dat het moeilijk is om dit patroon te doorbreken. Zo'n klant krijgt echter wel de optie om een Budget Coach traject (financiële begeleiding en budgettering) te volgen, zodat hij/zij in ieder geval begeleid wordt om zijn/haar financiën op orde te stellen en zijn/haar schulden zelf af te betalen. Daarnaast is de SBN genoodzaakt om klanten die werkloos worden, uit het programma te halen aangezien deze geen afloscapaciteit meer hebben. En tot slot kan het programma op verzoek van de klant geannuleerd worden.

#### Overige

In bovenstaande tabel is te zien dat niet alle klanten die zich aanmelden voor schuldhulpverlening onderverdeeld worden in de onderdelen programma, afgewezen of geannuleerd. Dit komt door het feit dat veel klanten nog in de onderhandelingsfase zitten. Dit betekent dat de SBN bezig is met de crediteuren en dat gewacht wordt op een bevestiging van de voorgestelde betalingsregeling voordat begonnen kan worden met het programma. Een andere reden hiervoor is dat klanten zelf nog bezig zijn met het verzamelen van de nodige documentatie of ze laten niets meer van zich horen.

### Knelpunten

Eén van de knelpunten van de SBN is dat hulpvragers moeite hebben met het feit dat hun inkomen door SBN beheerd wordt.

Het voornaamste knelpunt waar de SBN hier tegen aan loopt is het ontbreken van specifieke en adequate wetgeving op Aruba op het gebied van schuldhulpverlening en schuldsanering. Hierdoor is de SBN geheel afhankelijk van de medewerking van crediteuren tijdens de onderhandelingen over de schuldhulpverlening van hun klanten. Deze medewerking gebeurt namelijk op vrijwillige basis waardoor de schuldeiser niet verplicht is om met de voorgestelde betalingsregeling akkoord te gaan.

Een oplossing hiervoor zou zijn om bijvoorbeeld een dwangakkoord-regeling in te voeren. Met een dwangakkoord-regeling kan namelijk aan de rechter gevraagd worden om weigerende schuldeiser(s) te dwingen om toch akkoord te gaan met de regeling.



## 4. Conclusies en aanbevelingen

Met dit onderzoek is, aan de hand van beschikbare data/informatie en van gesprekken met verschillende instellingen, geprobeerd antwoord te geven op de vragen of er sprake is van een schuldenproblematiek op Aruba en hoe deze zich manifesteert. De belangrijke conclusies en aanbevelingen hierbij zullen in de volgende paragrafen gegeven worden.

### 4.1. Conclusies

De verkregen kwantitatieve data hebben vooral betrekking op incasso, beslagleggingen, huisuitzettingen en/of veilingen. Er komt geen eenduidig beeld hieruit naar voren. Zo is bij de ene instelling een stijging van problematische gevallen te zien en bij de andere juist een daling, of in een ander geval is het aantal stabiel gebleven. Bovendien was het heel moeilijk om de verkregen data met elkaar te vergelijken. De data wordt niet altijd goed of op dezelfde manier geregistreerd, waardoor de kwaliteit en/of betrouwbaarheid hiervan aangetast kan worden.

Als gevolg hiervan is het in dit onderzoek niet mogelijk om alleen op basis van cijfers te bewijzen dat er sprake is van een (toenemende) schuldenproblematiek op Aruba.

Voor wat betreft de kwalitatieve informatie wordt door belangrijke instellingen, die direct of indirect met schuldenproblematiek te maken hebben, wel een toename van de schuldenproblematiek op Aruba ervaren en aangegeven. Een toenemende schuldenproblematiek hoeft niet alleen een toename in het aantal huishoudens met schulden te betekenen, maar kan ook een toename in de omvang van de schuldenlast zijn.

Uit de gesprekken met de betrokken instellingen kan geconcludeerd worden dat er een schuldenproblematiek op Aruba is en dat deze aan de ene kant verklaard wordt door endogene factoren, voornamelijk door het gebrek aan eigen discipline in het omgaan met geld en overkreditering. De ervaring van deze instellingen leert dat men op Aruba geneigd is om meer uit te geven dan wat er binnenkomt, op te grote voet leven, met andere meedoen (“peer pressure”) maar ook door de verkeerde prioriteiten te stellen. Aan de andere kant spelen ook exogene factoren, zoals inflatie door stijging van de kosten van de basis levensbehoeften alsmede een terugval in inkomen door ontslag of echtscheidingen, een rol.

In de afgelopen jaren vonden verschillende financiële instellingen het noodzakelijk om strenger te worden en betere screening te doen bij het verstrekken van kredieten. De meeste van deze instellingen hebben hun invorderingsbeleid aangepast en doen zelf meer om achter klanten aan te lopen, betalingsregelingen te treffen en in een vroeg stadium met klanten tot een oplossing te komen, zodat het probleem niet verder escaleert en het dossier niet overgedragen hoeft te worden aan het advocatenkantoor voor incassering en/of beslaglegging. Deze beleidsmaatregelen bij financiële instellingen geeft ook aan dat zij te maken hebben met een schuldenproblematiek bij (een deel van) hun cliënten.

In het kader van consumentenbescherming heeft ook de CBA zijn regels met betrekking tot kredietverstrekking aangescherpt door de vermelding van de effectieve rente in te voeren, ten einde om de misleiding in de kosten voor kredietverlening te voorkomen. Bovendien is de CBA van plan om de regulering van pandjeshuizen (controle op “compra y venta”) op basis van artikel 48 van de Landsverordening toezicht kredietwezen te herintroduceren.

Doordat de meeste financiële instellingen strenger zijn geworden en betere screening doen bij het verstrekken van kredieten, heeft dit ertoe geleid dat mensen andere wegen gaan zoeken om makkelijker /sneller geld te gaan lenen, zoals bijvoorbeeld bij familie, vrienden, kennissen of bij “loansharks”. Bovendien kunnen mensen door onder andere de opkomst van pandjeshuizen, sneller en makkelijker aan geld komen. Maar ook door de vele 100% financiering van artikelen (“cumpra sin cartera”) komen mensen steeds meer in de verleiding om nieuwe schulden te maken. Het blijkt echter heel moeilijk te zijn om na te gaan en te onderzoeken hoeveel mensen een krediet hebben lopen bij informele kredietverstrekkers en of deze mensen bovendien (tijdig) aan hun betalingsverplichtingen kunnen voldoen.

Op het gebied van schuldenproblematiek heeft men op Aruba te maken met een gebrek aan specifieke en adequate wet- en regelgeving. Geconcludeerd kan worden dat er behoefte is aan regelgeving met betrekking tot het gedrag van financiële dienstverlening, en regelgeving op het gebied van schuldhelpverlening en schuldsanering, zoals aanpassing van de Faillissementsverordening en het invoeren van regelingen zoals de WSNP (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen) en een dwangakkoord. Naast het feit dat er adequate wet- en regelgeving ontbreekt, ontbreekt er ook controle op bestaande wet- en regelgeving, zoals op de Landsverordening afbetalingsovereenkomsten.

Uit cijfers van de laatste Quarterly Bulletin (IV, 2011) van de CBA blijkt dat consumptieve kredieten ongeveer 20% bedragen van het totaal verstrekte aantal kredieten. In het geval dat een deel, bijvoorbeeld een kwart, van de consumptieve kredieten in de problemen zou komen vanwege het feit dat individuen niet aan hun betalingsverplichtingen voldoen, betekent dit dat slechts 5% van het totale aantal verstrekte kredieten negatief aangetast zou worden. Dit zou nauwelijks gevolgen hebben voor de stabiliteit en de rentabiliteit van commerciële banken en financiële instellingen. Bovendien compenseren commerciële banken en financiële instellingen het risico op wanbetalers vaak door hoge rentes toe te passen. De (economische) gevolgen voor commerciële banken en financiële instellingen i.v.m. schuldenproblematiek zijn dus beperkt.

Naar aanleiding hiervan kan geconcludeerd worden dat problematische schuldsituaties bij huishoudens op Aruba vooralsnog geen directe grote financiële en of macro-economische gevolgen met zich meebrengen.

#### **4.2. Aanbevelingen**

Ter voorkoming en bestrijding van de schuldenproblematiek bij Arubaanse huishoudens geeft de Raad de volgende aanbevelingen:

- Voorlichting en psycho-educatie (in de vorm van workshops, cursussen en trainingen) geven. Mensen moeten namelijk leren verantwoordelijk om te gaan met hun geld, hun prioriteiten goed te stellen en bewust worden van de sociale maatschappelijke gevolgen en de impact van schuldenproblematiek op hun leven en op de maatschappij.
- Bij het verstrekken van kredieten dienen klanten beter gescreend te worden zodat voorkomen kan worden dat klanten, financieel gesproken, te veel hooi op hun vork nemen. Dit kan door bijvoorbeeld het opzetten van een BKR (Bureau Kredietregistratie), waarbij organisaties die hier aangesloten zijn, geïnformeerd kunnen worden over kredieten die klanten hebben lopen. Hierbij is het van essentieel belang dat deze informatie door de verschillende financiële instellingen goed vastgelegd, bijgehouden en aangeleverd wordt. Met deze informatie kan de BKR aangesloten organisaties helpen bij hun afweging of het verantwoord is een krediet te verstrekken en kan voorkomen worden dat mensen meer lenen dan wat ze kunnen aflossen. Bovendien draagt de BKR hierbij aan het beperken van financiële risico's voor kredietverleners.



- Het invoeren van adequate wet- en regelgeving op het gebied van schuldhulpverlening en schuldsanering zoals de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP), een dwangakkoord-regeling, regelingen met betrekking tot reclame omtrent financiële dienstverlening (reclame-code), alsmede aanpassing van de Faillissementsverordening. Evenals controle op de naleving van bestaande wet- en regelgeving, zoals de Landsverordening afbetalingsovereenkomsten.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'A' followed by a series of loops and a final flourish.



## Literatuurlijst

- Bettonville, G. Artikel Schulden kosten veel geld. OverGeld, 13 juli 2011 van de Telegraaf.
- Dijk, M. van. Schuldenproblematiek van ex-gedetineerden. Een onderzoek naar de oorzaken en de gevolgen van een problematische schuldsituatie voor ex-gedetineerden en de schuldhulpverlening aan ex-gedetineerden. Vrije Universiteit Amsterdam, 2003.
- Greef, M.H.G. de. Het oplossen van problematische schulden: een analyse van de invloed van hulpverlening, interorganisationele samenwerking en huishoudkenmerken op de effectiviteit van schuldregelingen. Rijksuniversiteit Groningen, 1992.
- Janssen, J., Kersten, A. en Vermeulen, H.J.J.M. Problematische schulden; zicht op het onzichtbare. Den Haag, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 1999.
- Jongerius, M. en Wesdorp, P. Schuld en arbeidsparticipatie. Schuldhulpverlening. Divosa, Sociaalbestek, april 2012.
- Jungmann, N., Niemeijer, E. en Voert, M.J. ter. Van Schuld naar schone lei. Evaluatie Wet Schuldsanering natuurlijke personen, 2001.
- Keese, M. & Schmitz, H. Broke, ill and obese: the causal effect of household debts on health, 2010.
- Marten, F.L., Schruer H.D.L.M. en Tijdink, J.L. Schuld of geen schuld. Over schuldhulpverlening inclusief de WSNP. Den Haag: Elsevier bedrijfsinformatie, 1999.
- Nijen Twilhaar, H. Artikel Schrikbarende groei wanbetalers. OverGeld, 14 juni 2011 van de Telegraaf.
- Rijnsoever, M.P. van, Tromp, E., Waterlander, W.E., Schütz, F.N. en Steenhuis, I.H.M. Verschillen in leefstijl en gezondheid tussen mensen met en zonder schulden. Tijdschrift voor gezondheidswetenschappen. Volume 89, Nummer 1, 2011.

- Schut, M. en Turlings, E. Intergrale Schuldhulpverlening. Handreiking voor gemeenten en uitvoerende instanties. Landelijke Platform Integrale Schuldhulpverlening en StimulanSZ, 2004.
- Slierings, R. Artikel Wanbetalers zijn de grootste bedreiging voor de cashflow. Geld maakt gelukkig. Eigen Bedrijf Magazine, nr.5, oktober 2012 van Kamer van Koophandel.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'S' followed by a series of loops and a final flourish.



L.G. Smith Boulevard 134, Oranjestad, Aruba  
Telefoon: (297) 583-2713/583-6051  
Fax: (297) 5838956